



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxa: 943 69 70 50  
[www.gipuzkoakour.com](http://www.gipuzkoakour.com)



# PLAN DE CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19 (CORONAVIRUS) rev1





## INDICE:

1.	Introducción.....	3
2.	Escenarios Previsibles .....	3
3.	Protocolo de Seguridad y Salud .....	3
	3.A. Recomendaciones Genéricas .....	4
	3.B. Recomendaciones específicas.....	4
	3.C. Determinación de situaciones personales de especial de riesgo.....	5
	3.D. Información y concienciación.....	5
	3.E. Coordinación de actividades preventiva con empresas contratistas.....	6
	3.F. Protocolo de actuación en caso de tener síntomas. ....	6
4.	Comunicación.....	6
5.	Gobierno y Coordinación del Plan .....	6
6.	Plan de Acción frente a Hipótesis de Evolución del COVID-19 .....	7
	6.A. Identificación de las Áreas Críticas de Soporte .....	9
	6.B. Identificación de las Áreas Sensibles del proceso Comercial y Financiero .....	9
	6.C. Definición de Grupos de Interés (GI) y Escenario Posibles de Evolución (EPE).....	9
7.	Campaña de sensibilización general .....	10
	7.A. Consideraciones Generales del E1 .....	11
	7.B. Consideraciones Particulares del E1 por Procesos.....	11
	7.C. Consideraciones Generales del E2 .....	13
	7.D. Consideraciones Particulares del E2 por Procesos.....	14
	7.E. Consideraciones Particulares del E3 por Procesos.....	16
	7.F. Consideraciones Particulares del E4 por Procesos.....	19
	7.G. Seguimiento de la cadena de suministro .....	21
	7.H. Otras consideraciones .....	22
8.	Anexos.....	23



## 1. Introducción

La enfermedad COVID-19 la produce un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China.

El periodo de incubación está en 2 y 14 días y los síntomas más comunes incluyen fiebre, tos importante, y en algunas ocasiones sensación de falta de aire. La infección en niños suele ser asintomática o presentar síntomas leves. Los casos más graves, generalmente ocurren en personas de edad avanzada o que padecen alguna otra enfermedad como, por ejemplo, enfermedades crónicas, como enfermedades del corazón, del pulmón o problemas de inmunidad.

Las recomendaciones del Ministerio de Sanidad indica la necesidad de que las empresas creen un plan de contingencias para garantizar el normal funcionamiento de las mismas durante el tiempo que dure a crisis.

## 2. Escenarios Previsibles

Lo escenarios vendrán determinados por los niveles de alerta que especifique la Consejería de Salud del Gobierno Vasco y del Ministerio de Sanidad, siendo durante la redacción de la presente versión el de “Contención Reforzada”. No estando los municipios de Gipuzkoako Ur Kantsortzioa-Gipuzkoako Urak identificados como zona de especial riesgo.

Este Plan de Contingencia dará respuesta a cada uno de estos escenarios previsibles:

- E1. Situación Actual
- E2. Casos en los municipios de Gipuzkoako Ur Kantsortzioa-Gipuzkoako Urak de forma extendida
- E3. Casos en GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK en personas de grupo interés P2 (Personas trabajadoras que no ocupan puestos críticos)
- E4. Casos en GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK en personas de grupo interés P1 (Personas Trabajadoras que ocupan puestos críticos)

## 3. Protocolo de Seguridad y Salud

Estas medidas preventivas obedecen a criterios técnicos y han sido desarrolladas por el área de Prevención de Riesgos Laborales, RRHH y Responsables de los procesos identificados como esenciales, informando al Comité de Seguridad y Salud.

Todas estas medidas tienen un doble objetivo: por un lado, la prevención y protección de la salud de los empleados de nuestra empresa; y, por otro, velar por la prestación del servicio



público que prestamos, el suministro de un recurso esencial y vital como es el agua, a más de 340.000 habitantes en los municipios de Gipuzkoako Ur Kantsortzioa-Gipuzkoako Urak.

Las medidas se actualizarán conforme lo hagan las directrices la Consejería de Salud del Gobierno Vasco y del Ministerio de Sanidad, y como resultado se revisará el presente Plan.

Como parte de los principios de actuación del protocolo interno, la comunicación será constante y transparente.

### 3.A Recomendaciones Genéricas

Las medidas genéricas de protección individual frente a enfermedades respiratorias incluyen:

- Higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas), especialmente después de contacto directo con personas enfermas o su entorno.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado.
- Usar pañuelos desechables, y tirarlos tras su uso.
- Evitar el contacto cercano (manteniendo una distancia de un metro y medio aproximadamente) con otras personas.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de la enfermedad.
- Recoger el cabello largo en una coleta o moño bajo.
- Las uñas deben de llevarse cortas y cuidadas, evitando el uso de adornos como anillos, pulseras, relojes.
- Evitar el uso de lentillas, utilizar gafas.
- Ventilar las estancias de trabajo diariamente. Tantas veces como turnos existan.

### 3.B Recomendaciones específicas

- Se reforzará la información mediante campañas en los canales internos de GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK, para garantizar que todos/as los/as trabajadores conozcan las medidas preventivas que iremos produciendo en los próximos días.
- Campaña de Medidas Preventivas especiales, al colectivo de trabajadores que atiende a personas directamente (atención a clientes, cobros, etc.)
- Se reducirán en la medida de lo posible las reuniones entre compañeros, fomentando las reuniones a través de llamadas telefónicas, videollamadas, tele reuniones etc. En el caso de que sean imprescindibles se reducirán al mínimo el número de asistentes.
- Se hace obligatorio que cualquier persona que haya viajado a las zonas de riesgo que establezca el Ministerio de Sanidad o haya estado en contacto con personas diagnosticadas lo comunique inmediatamente al Servicio de Prevención.
- Se reducirán al mínimo los viajes corporativos en avión y tren. Se deberá realizar una valoración de cada uno de ellos, y necesitarán la autorización de la Dirección.



- Se reducirán al mínimo las actividades con presencia colectivas de personas en nuestras instalaciones (jornadas, ponencias, etc.). Igualmente necesitarán valoración y autorización de la Dirección
- Se reducirán al mínimo posible las visitas externas programadas, como las de educación ambiental, visitas culturales, visitas técnicas, etc.
- Limpieza en edificios con productos específicos recomendados:
  - Se realizará una limpieza en cada cambio de turno en aquellas secciones donde existe rotación de trabajadores con los mismos puestos físicos de trabajo y equipamiento informático.
- Se realizará limpieza de vestuarios y zonas comunes con cada cambio de turno:
  - Se realizará limpieza de zonas de atención al cliente al menos a mitad de jornada y a final de jornada.
  - Se realizará limpieza y desinfección de zonas comunes y de gran tránsito de personas (salas de reuniones, pasamanos, picaportes de puertas).
  - Limpieza de zonas de atención al cliente con productos específicos que inactiven virus.
- Limpieza de Vehículos:
  - Se dotará a los vehículos de GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK de algún medio desinfectante (solución hidroalcohólica, solución clorada), con el fin de limpiar volante, palanca de cambio y tiradores.
  - Se vigilará que los vehículos de GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK , lleven la equipación de jabón , agua y papel desechable.
  - Se protegerán en los vehículos de GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK el volante y la palanca de cambios con papel film, se sustituirá por turno desinfectando los elementos.

### **3.C Determinación de situaciones personales de especial de riesgo.**

Se identificarán aquellos trabajadores de GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK especialmente sensibles, con los que deberán extremarse las medidas preventivas de higiene de manos y respiratorias, si bien a día de hoy, no existen indicaciones diferenciadas por parte de la Consejería de Salud del Gobierno Vasco ni del Ministerio de Sanidad.

Tienen la consideración de personas especialmente sensibles y por tanto, debe evitarse la exposición de los trabajadores sanitarios y no sanitarios que, en función de sus características personales o estado biológico conocido, debido a patologías previas, medicación, trastornos inmunitarios o embarazo, sean considerados especialmente sensibles a este riesgo.

### **3.D Información y concienciación**

Se realizará campañas de difusión para informar a todos los trabajadores tanto de los riesgos como de las medidas preventivas a adoptar para protegerse del contagio del COVID-19.

Estas consistirán en:







- Carteles Informativos en las Pantallas electrónicas y en papel.
- Correos para difundir las medidas tomadas
- Información publicada por el Ministerio de Sanidad y/o el Servicio Vasco de Salud al respecto.
- Información a los visitantes.

### **3.E Coordinación de actividades preventiva con empresas contratistas.**

Dado que GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK considera a las empresas que colaboran con nosotros como parte fundamental de nuestro ciclo productivo, se les hará participe de las medidas adoptadas por GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK y se les solicitará las que a su vez han adoptado con sus trabajadores.

En aquellos proveedores considerados críticos para el desarrollo de este Plan se determinará también medidas de supervisión para comprobar la correcta aplicación de las normas.

### **3.F Protocolo de actuación en caso de tener síntomas.**

En el supuesto de que algún trabajador presente sintomatología compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y /o hubiera estado en zona de riesgo, se recomienda que se ponga en contacto con Osakidetza en el teléfono **900 20 30 50**

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan a acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

Los Jefes de Organización notificarán por cada trabajador en cuarentena la siguiente información:

Nombre y apellidos, DNI, Instalación Asociada, Copia parte de Baja, Fecha de inicio baja, Motivo de la cuarentena:

## **4. Comunicación**

Las posibles consultas que os surjan se podrán canalizar por cualquiera de las siguientes dos vías:

- Los Delegados de Prevención de cada centro de trabajo o del Comité de Seguridad y Salud, quienes lo tramitarán con el Servicio de Prevención.
- Llamando a Central y preguntado por Oscar.

## **5. Gobierno y Coordinación del Plan**





Para atender al desarrollo de este Plan de Contingencia en cada uno de los escenarios planteados, de forma de que se mantengan vigente en todo momento, se considera necesario mantener una cooperación máxima entre los representantes de la empresa, los representantes de los trabajadores, Prevención de Riesgos Laborales, Recursos Humanos y Comunicación. El órgano de coordinación será el Comité de Seguridad y Salud donde se debatirán y se dará traslado a la Dirección.

## 6. Plan de Acción frente a Hipótesis de Evolución del COVID-19

GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK gestiona el Ciclo Integral del Agua que incluye los procesos de captación, aducción, tratamiento, distribución, gestión del alcantarillado, depuración y control de calidad, además del conjunto de procesos de soporte que permite prestar un servicio público de calidad y eficiente.

A la hora de establecer planes de acción frente a hipótesis de evolución de propagación de la enfermedad nombrada COVID-19 es necesario identificar los procesos esenciales y los puestos críticos en la prestación del servicio y que responden las siguientes definiciones:

**Procesos esenciales:** aquellos que afectan directamente a la continuidad y calidad de la prestación del servicio.

**Puestos críticos:** Puestos de trabajo cuyas funciones exigen que el trabajo sea estrictamente presencial. De forma puntual, aparecen puestos críticos que la tecnología permite realizarlo de forma remota, si bien podemos considerar como solución extrema, degradando la prestación.

Identificados los Puestos Críticos será necesario realizar con las personas trabajadoras que los ocupan las siguientes acciones:

- Plan especial de sensibilización a este colectivo enfocado a las cuestiones preventivas.
- Las personas trabajadoras ocupantes de estos puestos deberán informar al Servicio Vasco de Salud si:
  - ✓ Presenten síntomas respiratorios (fiebre, tos y sensación de falta de aire)
  - ✓ Han estado recientemente (en los 14 días previos) en una zona de riesgo
  - ✓ Han tenido contacto estrecho con una persona que sea un caso confirmado
- Plan de seguimiento (frecuencia diaria)
- Dotación de equipos de protección especial
- Identificación de Procesos Esenciales y los Puestos Críticos asociados

### Captación, Aducción y Tratamiento

- Explotación ETAP y Presa



- Encardado
- Operadores de la planta (oficiales)
- Operadores del Centro de Control y Vigilancia

### **Control de Calidad**

- Laboratorio. Continuidad en los análisis que permitan garantizar el servicio en términos de calidad según requisitos legales (muestréos extraordinarios).
  - Tomadores de Muestras
  - Analistas
  - Jefa de Control de Calidad de Agua y Laboratorio
  - Responsable de Control de Calidad de Agua y Laboratorio

### **Explotación y mantenimiento de Redes**

- Intervenciones en abastecimiento: enfocado en las actividades necesarias para dar continuidad al servicio (reparaciones urgentes, imprevistos y reposición de hipoclorito).
  - Encargado
  - Operador de Redes (oficiales)
- Intervenciones en saneamiento: enfocado en las actividades necesarias para dar continuidad al servicio (reparaciones urgentes e imprevistos).
  - Encargado
  - Operador de Redes (oficiales)

### **Depuración y Gestión de Lodos**

- Depuración de aguas residuales y tratamiento de lodos
  - Explotación
  - Mantenimiento correctivo y atención estaciones de bombeo de aguas residuales
  - Laboratorio
  - Operadores del Centro de Control y Vigilancia
- Gestión de lodos
  - Supervisión
  - Transporte/centralización de lodos de procesos de depuración EDAR
  - Transporte y Compostaje: subcontratado

### **Vigilancia de la Salud**

- Servicio de Vigilancia de la Salud, IMQ

### **Limpieza**

- Personas Trabajadoras que prestan el servicio de limpieza en los diferentes Centros de Trabajo (OTM) que deberá ser reforzado por la importancia que tiene la limpieza en la contención de la propagación.





## 6.A Identificación de las Áreas Críticas de Soporte

Gestión de Sistemas de Información e Infraestructuras TIC:

- Equipamiento informático.
- Recursos de comunicaciones.
- Ancho de banda de Internet.

Comunicación Corporativa y Representación Externa:

- Gestionar la comunicación interna y externa, en relación al seguimiento del Plan y las incidencias que se produzcan.

## 6.B Identificación de las Áreas Sensibles del proceso Comercial y Financiero

- Atención al Usuario
- Lecturas y Facturación
- Compras y almacenamiento
- Cumplimiento de Obligaciones Legales

## 6.C Definición de Grupo de Interés (GI) y Escenarios Posibles de Evolución (EPE)

Para el análisis realizado se han definido tres Grupos de Interés (GI) que contienen todas las personas trabajadoras:

- **P1.** Personas Trabajadoras que ocupan puestos críticos
  - P1.1 Trabajo estrictamente presencial
  - P1.2 Trabajo en remoto
- **P2.** Personas trabajadoras que no ocupan puestos críticos
  - P2.1 Trabajos con Exposición Bajo Riesgo (Gestores Usuario)
  - P2.2 Trabajos con Baja probabilidad de Exposición (resto)
- **P3.** Personas Trabajadoras con patología (vulnerables)

Adicionalmente se han definido cuatro escenarios posibles de evolución de la enfermedad.

- **E1.** SITUACIÓN ACTUAL
- **E2.** CASOS EN LOS MUNICIPIOS GESTIONADOS DE FORMA EXTENDIDA
- **E3.** CASOS EN GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK EN PERSONAS DE GRUPO INTERÉS P2 Y/O PERSONAS DE GRUPO DE INTERÉS P1 EN



#### CUARENTENA

- **E4. CASOS EN GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK EN PERSONAS DE GRUPO INTERÉS P1**

La combinación de los Grupos de Interés (Personas) con los Escenarios de propagación definidos, nos aportan la siguiente matriz de escenarios.

	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>
<b>E1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información, sensibilización y seguimiento</li><li>• Consideraciones generales E1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información y sensibilización.</li><li>• Consideraciones generales E1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información y sensibilización.</li><li>• Consideraciones generales E1</li></ul>
<b>E2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información, sensibilización y seguimiento</li><li>• Aislamiento de las zonas de trabajo, evitando contacto.</li><li>• Consideraciones generales E2</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información y sensibilización.</li><li>• Cierre de la atención presencial al usuario (P2.1)</li><li>• Consideraciones generales E2</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información y sensibilización.</li><li>• Consideraciones generales E2</li></ul>
<b>E3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si es posible los accesos y baños serán independientes (P1.1)</li><li>• Teletrabajo en el caso de los responsables y los puestos que sea</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teletrabajo en el caso de los responsables (P2.2)</li><li>• Ausencia en caso que no se pueda por mandato Orden Superior (P2.2)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teletrabajo en el caso de los responsables</li><li>• Ausencia en caso que no se pueda por mandato Orden Superior</li></ul>
<b>E4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliar el horario del turno. (P1.1)</li><li>• Asignación temporal a los puestos afectados para cubrir los huecos de las personas identificadas con experiencia en esos puestos (P1.1)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teletrabajo en el caso de los responsables (P2.2)</li><li>• Ausencia en caso que no se pueda por mandato Orden Superior (P2.2)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teletrabajo en el caso de los responsables y ausencia en el caso que no se pueda</li></ul>

*(\*) Esta matriz de escenarios está sujeta a las modificaciones que sean necesarias en función de la evolución de la propagación de la enfermedad, de imprevistos que aparezcan, así como de información relevante actualizada que faciliten las Administraciones.*

A continuación, se definen los aspectos relativos al proceso constante de información y sensibilización.

## 7. Campaña de sensibilización general

Comunicación semanal a las personas trabajadoras informándoles de la forma de actuar en caso de síntomas, enfoca a la corresponsabilidad y que no accedan al puesto de trabajo en los casos ya indicados:

- Presenten síntomas respiratorios (fiebre, tos y sensación de falta de aire)
- Han estado recientemente (en los 14 días previos) en una zona de riesgo
- Han tenido contacto estrecho con una persona que sea un caso confirmado

A continuación, se enumeran de forma más amplia aquellas consideraciones generales y particulares para cada hipótesis de Escenarios aportada por los informes generados por los



responsables de los procesos esenciales. Estos informes se aportan como Anexos en este documento.

## 7.A Consideraciones Generales del E1

- Todos los empleados que dispongan de medios telemáticos corporativos (portátil, Tablet, deberán llevarlo consigo al finalizar la jornada laboral junto con su cargador, con el fin de estar preparados por si fuese necesario adoptar medidas de trabajo en remoto.
- Reparto de dosificadores de gel para los baños y zonas de atención al cliente.
- Se dispondrá cartelería al respecto en la zona de público de Atención al Usuario.
- Se intensificará la limpieza de mesas
- Reducción al mínimo de las reuniones de trabajo tanto internas como con personal externo
- Se anularán las visitas externas concertadas/programadas.
- Si se ha realizado un viaje a zonas de riesgo debe de comunicarse al servicio de prevención.
- Se reducirán los viajes corporativos.
- Se reducirán al máximo la asistencia a jornadas, ponencias
- Evitar el contacto físico en los saludos (besos o estrechar las manos)

## 7.B Consideraciones Particulares del E1 por Procesos

### Captación, aducción y tratamiento

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 3 Oficiales: Dos equipos de (2+1) + Encargado + Jefe Organización

No podrá haber contacto entre ambos equipos ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde.

Acopio de reactivos y consumibles necesarios para la explotación de las ETAP

### Explotación y mantenimiento de Redes

Evitar contactos entre personal de distintos Centros de Trabajo. La principal medida es tratar de eliminar aquellas acciones que suponga contacto entre personal de diferentes CT de la empresa:

- En cada zona se organizarán dos equipos de Oficiales sin contacto entre ellos. A la hora de comer, los 2 grupos lo harán en horarios diferentes, encargándose cada grupo de desinfectar el lugar una vez haya sido utilizado. Se minimizará el contacto con los usuarios en la medida de lo posible.
- Limitar la movilidad geográfica (suspensión de traslados provisionales o definitivos, etc.)
- Limitar acciones que supongan reunión de personas procedentes de diferentes centros: Formación o Reuniones presenciales.



## Depuración y Gestión de Lodos

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 3 Oficiales: Dos equipos de (2+1) + Encargado + Jefe Organización

No podrá haber contacto entre ambos equipos ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde.

Acopio de reactivos y consumibles necesarios para la explotación de las EDAR.

Lodos: mínimo contacto con el transportista

## Laboratorio

Organización en tres turnos dos sin que haya solapes entre ambos y los que coinciden en horario con diferente espacio físico (7+7+3).

## Lectores

Recomendación a los usuarios que nos hagan llegar las lecturas de los contadores a través de las notas colocadas a tal efecto en los portales, el Teléfono del Agua o nuestra web. Con el objeto de proteger a nuestros trabajadores y a la población en general, los lectores irán protegidos con guantes de protección y máscaras.

Contadores en batería: lectura normal.

El procedimiento para obtener la lectura de los contadores situados en el interior del domicilio será el siguiente:

- 1.-Colocar las "notas portal" en todos los portales.
- 2.-En aquellos domicilios que no hayan apuntado la lectura, se llamará al timbre, si nos abren, ofreceremos al inquilino la posibilidad de que nos proporcionen la lectura vía telefónica o web (para ello les haremos entrega de la cédula).
- 3.- Solo en aquellos casos en los que el inquilino diga expresamente que quiere que el contador le sea leído por nosotros, manteniendo la distancia de seguridad, realizaremos la lectura en casa del abonado.

## Centro de Control y Vigilancia





Refuerzo de la limpieza

### **Otros trabajos de mantenimiento**

Un oficial fijo por media cuenca. Será el mismo para la ETAP y la EDAR de cada semi cuenca. Se Organiza por semanas: 1 semana en la ETAP y otra en la EDAR. Es autónomo y no debe mantener contacto con el personal de las instalaciones.

### **Camión de Saneamiento**

Se sacrifica el funcionamiento de uno de los dos camiones. Los dos chóferes trabajarán en un mismo camión sin necesidad de recibir apoyo del personal de las diferentes zonas. Serán completamente autónomos. Y se mantendrá el mínimo contacto posible con ellos.

### **Oficinas de Atención al público**

Cierre temporal de las oficinas de Atención al Público. El personal de las oficinas de atención al público, trabajará a puerta cerrada.

### **Oficinas Centrales: Contabilidad, Informática, Facturación, Comercial y Oficina Técnica**

Dos grupos de trabajo en cada departamento de tal manera que no coincidan entre sí, alternado el teletrabajo y el trabajo presencial en oficina.

## **7.C Consideraciones Generales del E2**

- Anulación de las reuniones de trabajo tanto internas como con personal externo.
- Se anulan los viajes corporativos.
- Se anulan la asistencia a jornadas, ponencias, etc
- Flexibilizar horarios para limpieza y desinfección de vestuarios entre turnos/equipos.
- Limpieza interior vehículos y material compartido (teléfono, teclado, etc.) en la salida y entrada de cada turno.
- La Empresa podrá adoptar, con carácter preventivo, el Teletrabajo en aquellos casos en los que sea recomendable.
- Se suspenden todas las prácticas de todos los Ciclos Formativos, así como cualquier tipo de acción formativa, tanto interna como externa.

(\* ) Algunas de estas medidas se podrán adelantar al Escenario E1.





## 7.D Consideraciones Particulares del E2 por Procesos

### Captación, Aducción y Tratamiento

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 3 Oficiales: Dos equipos de (2+1) + Encargado + Jefe Organización

No podrá haber contacto entre ambos equipos ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde.

Acopio de reactivos y consumibles necesarios para la explotación de las ETAP

### Explotación y mantenimiento de Redes

Evitar contactos entre personal. Para ello la principal medida es tratar de evitar que existan solapes temporales de presencia conjunta de personal.

Adelantar/retrasar el horario de entrada/salida

Desinfección de vestuarios y vehículos.

### Depuración y Gestión de Lodos

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 3 Oficiales: Dos equipos de (2+1) + Encargado + Jefe Organización

No podrá haber contacto entre ambos equipos ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde.

Acopio de reactivos y consumibles necesarios para la explotación de las EDAR.

Lodos: mínimo contacto con el transportista

Limpiezas más exhaustivas de vestuarios, vehículos, puertas de acceso de personal externo a las instalaciones, sistemas de comunicación compartidos, teclados ...



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxe: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



No podrá haber contacto entre ambos equipos ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde.

### **Laboratorio**

Organización en tres turnos dos sin que haya solapes entre ambos y los que coinciden en horario con diferente espacio físico (7+7+3)

### **Lectores**

Imprescindible que los usuarios nos hagan llegar las lecturas de los contadores a través de las notas colocadas a tal efecto en los portales, el Teléfono del Agua o nuestra web. Con el objeto de proteger a nuestros trabajadores y a la población en general, los lectores irán protegidos con guantes de silicona y máscaras.

Contadores en batería: lectura normal

El procedimiento para obtener la lectura de los contadores situados en el interior del domicilio será el siguiente:

- 1.- Colocar las “notas portal” en todos los portales.
- 2.- En las casas que no hayan anotado la lectura, dejaremos la cédula debajo de la puerta.

### **Centro de Control y Vigilancia**

Refuerzo de la limpieza

### **Otros trabajos de mantenimiento**

- Se asignará un oficial fijo por media cuenca.
- Solo trabajos de desinfección y limpieza.
- Siempre será el mismo para la ETAP y la EDAR de cada semi-cuenca.

Etap: → Lunes/Miércoles y Viernes

Edar: → martes/jueves

- Será autónomo y se deberá mantener el mínimo contacto con él.
- Hay que garantizarle los EPI's + Productos de desinfección y limpieza



### **Camión de Saneamiento**

Se sacrifica el funcionamiento de uno de los dos camiones. Los dos chóferes trabajarán en un mismo camión sin necesidad de recibir apoyo del personal de las diferentes zonas. Serán completamente autónomos. Y se mantendrá el mínimo contacto posible con ellos.

### **Oficinas de Atención al público**

Cierre temporal de las oficinas de Atención al Público. El personal de las oficinas de atención al público, trabajará a puerta cerrada. Posibilidad de teletrabajo.

### **Oficinas Centrales: Contabilidad, Informática, Facturación, Comercial y Oficina Técnica**

Dos grupos de trabajo en cada departamento de tal manera que no coincidan entre sí, alternado el teletrabajo y el trabajo presencial en oficina.

## **7.E Consideraciones Particulares del E3 por Procesos**

### **Captación, Aducción y Tratamiento**

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3 ó 3+2 ó 2+2) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2 ó 2+2 ó 2+1) + Encargado + Jefe Organización
- Plantas con 3 Oficiales: Un equipo + Encargado + Jefe Organización

No podrá haber contacto entre ambos equipos ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde.

Acopio de reactivos y consumibles necesarios para la explotación de las ETAP

### **Explotación y mantenimiento de Redes**

Evitar contactos entre personal. Para ello la principal medida es tratar de evitar que existan solapes temporales de presencia conjunta de personal.

Adelantar/retrasar el horario de entrada/salida



Desinfección de vestuarios y vehículos.

Contratación, por emergencia de nuevos servicios

### **Depuración y Gestión de Lodos**

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3 ó 3+2 ó 2+2) + Encargado + Jefe Organización..
- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2 ó 2+2 ó 2+1) + Encargado + Jefe Organización.
- Plantas con 3 Oficiales: Un equipo + Encargado + Jefe Organización. Posibilidad ampliación de jornada. Compartir encargado y Jefe de Organización si fuera necesario.

No podrá haber contacto entre ambos equipos ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde.

Acopio de reactivos y consumibles necesarios para la explotación de las EDAR.

Lodos: mínimo contacto con el transportista

Limpiezas más exhaustivas de vestuarios, vehículos, puertas de acceso de personal externo a las instalaciones, sistemas de comunicación compartidos, teclados ...

### **Laboratorio**

Organización en tres turnos dos sin que haya solapes entre ambos y los que coinciden en horario con diferente espacio físico (7+6+3 ó 6+6+3).

### **Lectores**

Imprescindible que los usuarios nos hagan llegar las lecturas de los contadores a través de las notas colocadas a tal efecto en los portales, el Teléfono del Agua o nuestra web. Con el objeto de proteger a nuestros trabajadores y a la población en general, los lectores irán protegidos con guantes de silicona y máscaras.

Contadores en batería: lectura normal

El procedimiento para obtener la lectura de los contadores situados en el interior del domicilio



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxe: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



será el siguiente:

- 1.- Colocar las “notas portal” en todos los portales.
- 2.- En las casas que no hayan anotado la lectura, dejaremos la cédula debajo de la puerta.

Posibilidad de subcontratación

### **Centro de Control y Vigilancia**

Refuerzo de la limpieza. Posibilidad de teletrabajo

### **Otros trabajos de mantenimiento**

- Se asignará un oficial fijo por media cuenca.
- Solo trabajos de desinfección y limpieza.
- Siempre será el mismo para la ETAP y la EDAR de cada semi-cuenca.

Etap: → Lunes/Miércoles y Viernes

Edar: → martes/jueves

- Será autónomo y se deberá mantener el mínimo contacto con él.
- Hay que garantizarle los EPI's + Productos de desinfección y limpieza

Posibilidad de reducción de tareas

Posibilidad de subcontratación.

### **Camión de Saneamiento**

Se sacrifica el funcionamiento de uno de los dos camiones. Los dos chóferes trabajarán en un mismo camión sin necesidad de recibir apoyo del personal de las diferentes zonas. Serán completamente autónomos. Y se mantendrá el mínimo contacto posible con ellos.

Posibilidad de subcontratación

### **Oficinas de Atención al público**







Cierre temporal de las oficinas de Atención al Público. El personal de las oficinas de atención al público, trabajará a puerta cerrada. Posibilidad de teletrabajo.

### **Oficinas Centrales: Contabilidad, Informática, Facturación, Comercial y Oficina Técnica**

Dos grupos de trabajo en cada departamento de tal manera que no coincidan entre sí, alternado el teletrabajo y el trabajo presencial en oficina.

## **7.F Consideraciones Particulares del E4 por Procesos**

### **Captación, Aducción y Tratamiento**

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3 ó 3+2 ó 2+2) + Encargado + Jefe Organización. Posibilidad de reducción a un turno, apoyo de encargado y/ Jefe de Organización de otra Cuenca.
- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2 ó 2+2 ó 2+1) + Encargado + Jefe Organización. Posibilidad de reducción a un turno, apoyo de encargado y/ Jefe de Organización de otra Cuenca.
- Plantas con 3 Oficiales: Un equipo + Encargado + Jefe Organización. Posibilidad de reducción a un turno, apoyo de encargado y/ Jefe de Organización de otra Cuenca.

Contar con la ayuda del personal de la oficina técnica.

### **Explotación y mantenimiento de Redes**

Prestación de servicios mínimos con apoyo de personal de otras cuencas.

Adelantar/retrasar el horario de entrada/salida

Desinfección de vestuarios y vehículos.

Contratación, por emergencia de nuevos servicios.

### **Depuración y Gestión de Lodos**

- Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3 ó 3+2 ó 2+2) + Encargado + Jefe Organización. Posibilidad de reducción a un turno, apoyo de encargado y/ Jefe de



Organización de otra Cuenca.

- Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2 ó 2+2 ó 2+1) + Encargado + Jefe Organización. Posibilidad de reducción a un turno, apoyo de encargado y/ Jefe de Organización de otra Cuenca.
- Plantas con 3 Oficiales: Un equipo + Encargado + Jefe Organización. Posibilidad de reducción a un turno, apoyo de encargado y/ Jefe de Organización de otra Cuenca.

Contar con la ayuda del personal de la oficina técnica.

Acopio de reactivos y consumibles necesarios para la explotación de las EDAR.

Lodos: mínimo contacto con el transportista

Limpiezas más exhaustivas de vestuarios, vehículos, puertas de acceso de personal externo a las instalaciones, sistemas de comunicación compartidos, teclados.

### **Laboratorio**

Organización en tres turnos dos sin que haya solapes entre ambos y los que coinciden en horario con diferente espacio físico (6+6+3 ó 7+3 ó 7+7).

Posibilidad de externalizar las analíticas

### **Lectores**

Imprescindible que los usuarios nos hagan llegar las lecturas de los contadores a través de las notas colocadas a tal efecto en los portales, el Teléfono del Agua o nuestra web. Con el objeto de proteger a nuestros trabajadores y a la población en general, los lectores irán protegidos con guantes de silicona y máscaras.

Contadores en batería: lectura normal.

El procedimiento para obtener la lectura de los contadores situados en el interior del domicilio será el siguiente:

- 1.- Colocar las "notas portal" en todos los portales.
- 2.- En las casas que no hayan anotado la lectura, dejaremos la cédula debajo de la puerta.

Posibilidad de subcontratación



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxe: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



## Centro de Control y Vigilancia

Teletrabajo

### Otros trabajos de mantenimiento

- Se asignará un oficial fijo por media cuenca.
- Solo trabajos de desinfección y limpieza.
- Siempre será el mismo para la ETAP y la EDAR de cada semi-cuenca.

Etap: → Lunes/Miércoles y Viernes

Edar: → martes/jueves

- Será autónomo y se deberá mantener el mínimo contacto con él.
- Hay que garantizarle los EPI's + Productos de desinfección y limpieza

Posibilidad de reducción de tareas.

Posibilidad de subcontratación.

### Camión de Saneamiento

Se sacrifica el funcionamiento de uno de los dos camiones. Los dos chóferes trabajarán en un mismo camión sin necesidad de recibir apoyo del personal de las diferentes zonas. Serán completamente autónomos. Y se mantendrá el mínimo contacto posible con ellos.

Posibilidad de reducción de tareas

Posibilidad de subcontratación.

### Oficinas de Atención al público

Cierre temporal de las oficinas de Atención al Público. El personal de las oficinas de atención al público, trabajará a puerta cerrada. Teletrabajo

### Oficinas Centrales: Contabilidad, Informática, Facturación, Comercial y Oficina Técnica

Dos grupos de trabajo en cada departamento de tal manera que no coincidan entre sí, alternado el teletrabajo y el trabajo presencial en oficina.

## 7.G Seguimiento de la cadena de suministro



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxa: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



- Contacto con las empresas que suministran los productos para los procesos productivos de tal manera que se garantice la continuidad del envío en plazo de la demanda habitual
- Mantener el stock a los valores máximos, aumentando la frecuencia de renovación
- Evitar la rotura de stock

## 7.H Otras consideraciones

Las personas trabajadoras que estén desarrollando sus funciones con teletrabajo, en caso de generarse un imprevisto que requiera la presencia física, deberá acudir a realizar la actividad con las medidas preventivas que se definan y coordinados con las administraciones que en cada caso proceda.

No se ha considerado el escenario de obligado cierre de los Centros de Trabajo por orden Gubernamental, en cuyo caso deberíamos proceder según las restricciones a las que obligue ese supuesto.



Gipuzkoako Ur Kantsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxa: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



## 8. Anexos

**A continuación, se incorporan todos los informes recabados por los responsables funcionales de cada uno de los procesos identificados como esenciales, a partir de los cuales se ha elaborado el presente Plan de Acción frente a hipótesis de evolución del COVID-19.**

### **ANEXOS – Planes de Contingencia por Procesos**

- Anexo 1. Plan Contingencia Captación, Aducción y Tratamiento
- Anexo 2. Plan Contingencia Explotación y mantenimiento de redes
- Anexo 3. Plan Contingencia Aguas Depuración y Gestión de Lodos
- Anexo 4. Plan Contingencia Laboratorio
- Anexo 5. Plan Contingencia Lectores
- Anexo 6. Plan Contingencia Centro de Control y Vigilancia
- Anexo 7. Plan de Contingencia Otros trabajos de mantenimiento
- Anexo 8. Plan de Contingencia Camión de Saneamiento y Basura
- Anexo 9. Plan de Contingencia Oficinas de Atención al Público y Facturación
- Anexo 10. Plan de Contingencia Administración, Contabilidad y Finanzas
- Anexo 11. Plan Contingencia Gestión de Sistemas de Información e Infraestructuras TIC

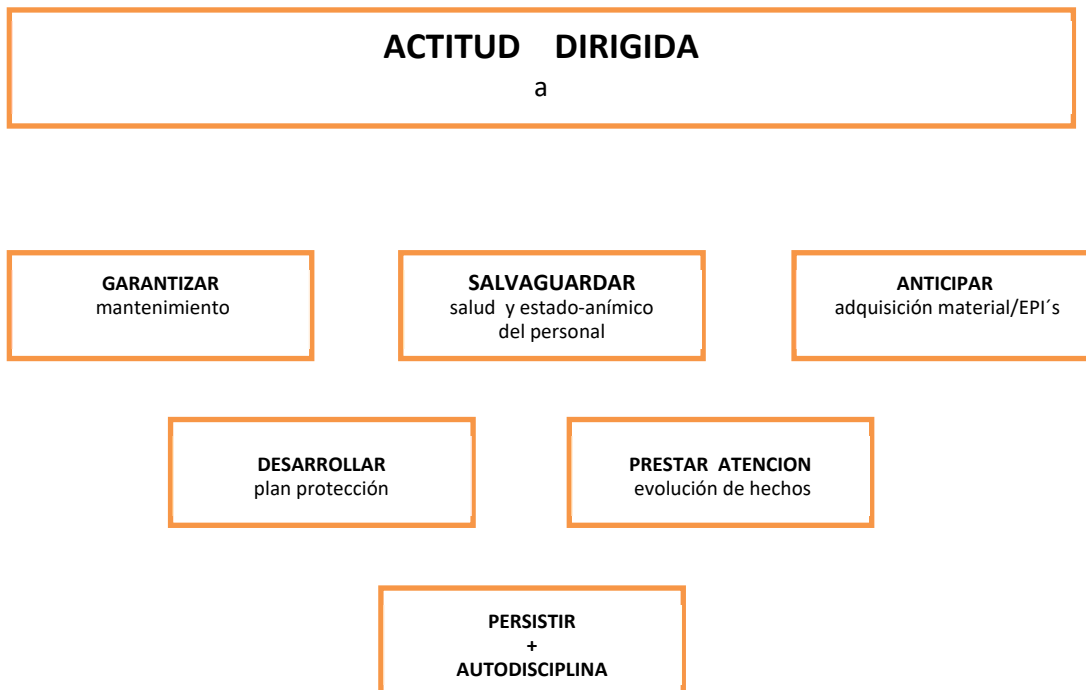




## **Anexo 1. Plan Contingencia Captación, Aducción y Tratamiento**

### **INDICE**

- 1) Identificación de Procesos clave.
- 2) Identificación de Otros procesos no prioritarios.
- 3) Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)
- 4) Recursos disponibles/necesarios y alternativas.



### **1.- PROCESOS CLAVE:**

- a.) Captación, Aducción, Tratamiento de Potabilización, Almacenamiento de agua potable en depósitos de cabecera.
- b) Recloración en tramos intermedios del abastecimiento), poblaciones abastecidas
- c) Manejo de desagües de fondo

### **2.- PROCESOS NO PRIORITARIOS:**

- a) Generación de energía eléctrica en las minicentrales hidroeléctricas.

### **3.- MEDIDAS ORGANIZATIVAS PREVENTIVAS:**

#### **3.1.- Sobre REACTIVOS materias primas, y/o asimilables:**



### **3.1.1.- Tareas BASICAS:**

- a).- Confirmar contactos de suministradores.
- b).- Revisar estado y garantía operativa de los distintos sistemas.
- c).- Establecer logística, para hacer pedidos de manera que mantengamos siempre:
  - Disponibilidad de RESERVA mínima de medio almacenaje.
  - Autonomía mínima de 1 mes.
- d).- Para Gasoil de GG.EE., mismo tratamiento que en c).
- e).- Desinfección en Etap's: Activar funcionamiento de U.V.

### **3.1.2.- Tareas PRIORITARIAS:**

- a) Lo básico del Preventivo <-><-> Explotación de Esenciales en Presas+Etap
- b) Gestión de averías.

### **3.2.- Sobre PERSONAL propio:**

- a).- Dar Información y Formación
- b).- Disponer medios de prevención + desinfección.
- c).- Canales de comunicación: preferentemente vía JO's.
- d).- Segmentar "equipos independientes", minimizando posible contacto entre ellos.
- e).- Evitar reuniones
- f).- Plantas CERRADAS a accesos externos. Suministradores en exterior

Se realizarán dos equipos de Oficiales sin contacto entre ellos, y sujeto a modificaciones según vaya evolucionando:

Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3) + Encargado + Jefe Organización

Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2) + Encargado + Jefe Organización

Plantas con 3 Oficiales: Dos equipos de (2+1) + Encargado + Jefe Organización

Salvo situación EXTRAORDINARIA, no habrá solapes, ni podrá haber contacto entre ambos equipos, ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde. Vehículos independientes por grupo con film y desinfección diaria.

De manera inmediata: pedir Jos Planes de Contingencia a los proveedores de productos químicos para asegurar su suministro.

### **3.3.- Sobre ESCENARIOS:**

#### **3.3.1.- A partir del Escenario 3 (con 5 OF (3)+(2) ) (con 4 OF (2)+(2) )**

- a. Ajustar las tareas al personal disponible.
- b. Limpieza vehículos.
- c. Intensificar las tareas de limpieza y desinfección en las instalaciones por OTM.

#### **3.3.2.- A partir del Escenario 4 falta un equipo en una instalación (con 3 OF (2)+(1) )**

- a. Trabajos fundamentales, durante turno de mañana.



- b. Dejar el turno de tarde, con sólo un integrante.
- c. Limpiezas vehículos.
- d. Intensificar las tareas de limpieza y desinfección en las instalaciones por OTM.

**3.3.3.- A partir del Escenario 4. (como Día festivo = 1 OF)**

- a. Encargado en domicilio
- b. Teletrabajo del personal técnico que no esté recogido en el Escenario 2. , asistiendo sólo en caso de absoluta necesidad (eje: fines de semana, festivos).
- c. Un operario, de los tres que constituyen la Sección de Coordinación Técnica, se deberá dejar en casa.
- d. Cubrir necesidades básicas con personal de otras Cuencas.

**3.3.4.-Escenario 4 pero falta todo el personal de una planta** (Sin Of en planta) (caso de afección).

- a. Encargado en domicilio.
- b. Cubrir necesidades básicas con personal de otras Cuencas.
- c. Organizar personal como día festivo.
- d. Cubrir las bajas, con otro personal.

**4.- RECURSOS DISPONIBLES/NECESARIOS Y ALTERNATIVOS.**

- a. Humanos: los descritos en los apartados anteriores y los que puedan detraerse de otros Centros con capacidad y conocimiento necesarios.
- b. Materiales: cuanto proceda para el teletrabajo y control adecuado de los procesos desde casa.
- c. Disponer de EPI's adicionales.



## **Anexo 2. Plan Contingencia Explotación y mantenimiento de redes**

### **INDICE**

1. Identificación de Procesos clave.
2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.
3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención).
4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.

#### **1. Identificación de Procesos clave.**

Se verifican una multiplicidad de procesos relacionados con el ciclo del agua y procesos accesorios del mismo. Analizando el hipotético escenario de un periodo, de duración limitada, en el cual se produjera una reducción de los recursos humanos disponibles por efecto del Covid-19, hay que destacar aquellos procesos que, por la inmediatez de la respuesta a situaciones concretas, pudieran llegar a ser críticos para la prestación del servicio, básicamente los siguientes:

- a) Mantenimiento correctivo de redes de abastecimiento  
Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:  
Atención de roturas/fugas en red general.  
Atención de roturas/fugas en acometidas Atención de avisos por falta de presión/agua. Atención de avisos por mala calidad del agua  
Maniobras en red para diversos fines, propios de GIPUZKOAKO UR KONTSORTIOA-GIPUZKOAKO URAK o de terceros.  
Altas y bajas del servicio.  
Otros.  
Niveles involucrados:
  - Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones.  
El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como los JOs. En su caso, podrían ser apoyados por el departamento de Desarrollo de Infraestructuras.
  - Nivel operario, generalmente si es necesario el trabajo presencial:  
Encargados Oficiales
- b) Mantenimiento correctivo de redes de saneamiento  
Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:  
Intervenciones de Redes de Saneamiento  
Intervenciones especiales y pavimentos  
Diagnóstico y Limpieza (en la realización de tareas de apoyo a intervenciones)  
Atención a filtraciones: en tiempo seco y en lluvias.  
Atención a atasco en acometidas en tiempo seco y en lluvias.  
Atención a atasco en red general, en tiempo seco y en lluvias.  
Atención a atascos de imbornal, en tiempo seco y en lluvias.  
Atención a Hundimientos, en tiempo seco y en lluvias.  
Atención a ruidos de tapas  
Atención a olores  
Otros  
Niveles involucrados
  - Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones.



El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como los JOs. En su caso, podrían ser por el departamento de Desarrollo de Infraestructuras

- Nivel operario, generalmente si necesario trabajo presencial  
Encargados y Oficiales

## 2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.

2.1.- Existen otros procesos, que pudiendo ser aplazados en el corto plazo, requieren una atención que no pueden demorarse al medio o largo plazo, por las afecciones que ello tendría en la ciudadanía:

- a) Limpieza ordinaria de redes de saneamiento e imbornales  
Intervenciones de Redes de Saneamiento  
Diagnóstico y Sectorización  
Diagnóstico y Limpieza  
Otros

### Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones.

El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como los JOs. En su caso, podrían ser por el departamento de Desarrollo de Infraestructuras

- Nivel operario, generalmente si necesario trabajo presencial  
Encargados y Oficiales

- b) Mantenimiento correctivo de redes de abastecimiento

### Actuaciones críticas de ejecución no aplazable largo plazo

- Limpieza de depósitos
- Mantenimiento de hidrantes
- Mantenimiento de bombeos
- Mantenimiento de reductoras
- Purgas en la red
- Otros

Además de los anteriores, existen procesos que son necesarios para mantener un adecuado nivel de servicio, pero que pueden ser retrasados al medio plazo, aceptando un deterioro progresivo, pero compatible con la prestación básica del servicio:

Inspección de colectores de saneamiento, con el objeto de mejorar el conocimiento de la red y evaluar planificación de actuaciones.

Nuevas sectorizaciones con el objetivo de mantener bajo nivel de VANR en las redes.

Realización de prolongaciones de red aplazables.

Informes de licencias de obras y otros

Renovación/ de contadores.

Otros

## 3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)

En los primeros escenarios, el objetivo fundamental a perseguir con las medidas de carácter preventivo es tratar de aislar grupos de trabajadores que prestan un mismo servicio crítico para intentar evitar posibles contagios entre ellos, o en su caso el aislamiento decretado para evitar la posible extensión sucesiva la enfermedad.

Este aislamiento se puede concebir de la siguiente forma:

- a) Evitar contactos entre personal de distintos Centros de Trabajo (Escenario 1)





La principal medida es tratar de eliminar aquellas acciones que suponga contacto entre personal de diferentes CT de la empresa:

Limitar la movilidad geográfica (suspensión de traslados provisionales o definitivos, etc.)

Limitar acciones que supongan reunión de personas procedentes de diferentes centros:

- o Formación.
- o Reuniones (Revisión por la Dirección, etc.), o en su caso celebrarlas por videoconferencia o de forma no presencial.

b) Evitar contactos entre personal de distintos grupos: (Escenario 2)

Para ello la principal medida es tratar de evitar que existan solapes temporales de presencia conjunta de personal de ambos grupos, con medidas tales como:

- o Adelantar/retrasar el horario de salida de cada grupo:
- o Las novedades de los cambios de turno que pudieran darse se informarán de forma telefónica/correo electrónico, en vez de presencialmente.
- o Desinfección del lugar de comida.
- o Desinfección de útiles que pudieran ser compartidos por los diferentes grupos.

En caso de que los escenarios fueran agravándose en el futuro, cabría adoptar medidas más agresivas como

- a) Reservar determinados recursos no afectados, decretando su no asistencia al CT, como sistemas de disponer de una reserva para un caso de bloqueo total.
- b) Decretar el teletrabajo para todos aquellos empleados para los que resulte posible.
- c) Establecer medidas de flexibilización de la jornada laboral.

#### 4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.

a) En el peor escenario posible, se podría plantear emplear una plantilla reducida hasta su expresión mínima para considerar la alternativa de atender a los servicios críticos en estrictas condiciones de mínima intervención, esto es, atención únicamente a aquellas cuestiones que afectan de forma inminente el servicio, aceptando una degradación de sus condiciones, y solo en la consideración de atención a situaciones ordinarias.

En esta hipótesis no podrían atenderse, como habitualmente se hace, situaciones extraordinarias (lluvias intensas, episodios generalizados de avisos por problemas de calidad, importantes roturas arteriales con afección importante a la red, etc.).

Tampoco podrían ser atendidos todos aquellos avisos o peticiones que no resulten inaplazables (solicitudes de mejoras de pavimentos, ruido de tapas, rejillas desajustadas, informes de obras, solicitudes de información/documentación, etc.).

b) Lo anterior podría suponer un cambio de las condiciones de trabajo del personal:

- Cambios de centro de trabajo, sección o departamento en que el trabajador presta su función, así como el horario de trabajo.

c) Los recursos disponibles se han detallado en el primer apartado cuando se han detallado los procedimientos críticos:

- Personal Técnico
- Encargados: su labor podría ser asumida por los JOs, por el personal del departamento de Desarrollo de infraestructuras o por Encargados de otras áreas.
- Oficiales: Tanto para abastecimiento como para saneamiento se cuenta con todo el personal operario de la empresa, con independencia de la posición de su puesto en organigrama y de sus funciones.

d) Cabe indicar que, llegado el caso, podrían plantearse actuaciones de apoyo:





Gipuzkoako Ur Kentsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxe: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



- Podría contarse con el apoyo de las empresas contratistas que pudieran suplir la falta de personal propio con el de las empresas proveedoras.
- Contratación por emergencia de nuevos servicios hasta la fecha desarrollados directamente por personal propio o externo que pueda estar afectado y no operativo.

e) Por último, en caso de llegar a un escenario de prestación del servicio de forma muy degradada, cabría pensar en el cambio de los procedimientos de trabajo, simplificándolos tanto cuanto resulte posible para hacer posible la presentación el servicio con los mínimos medios.

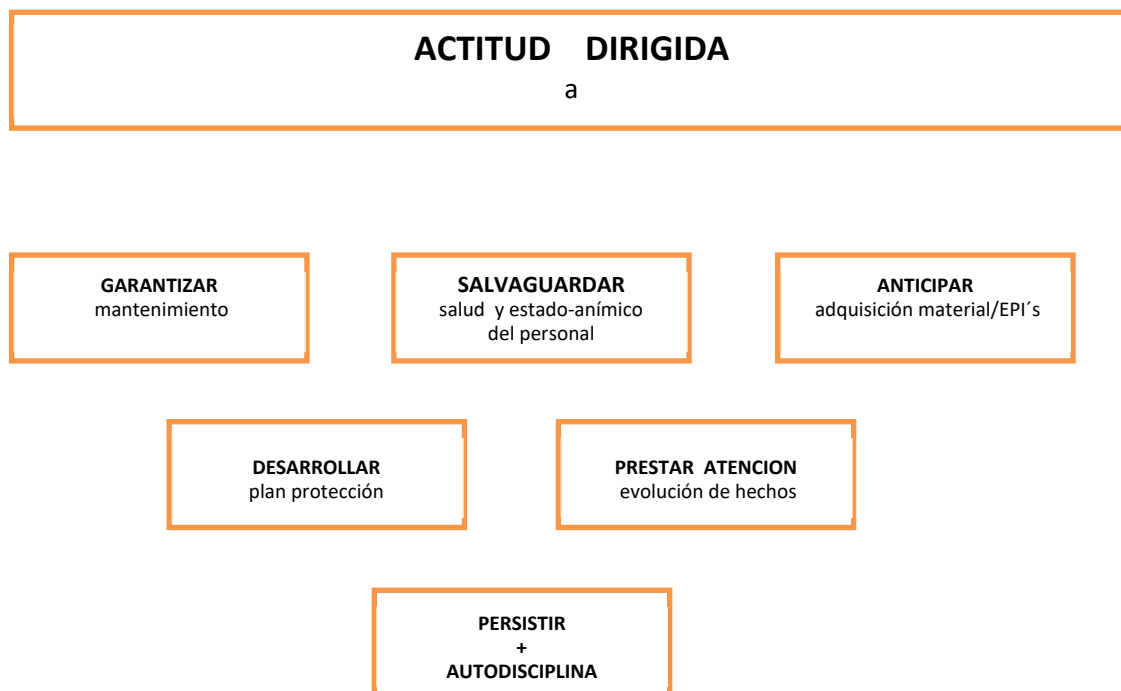




### **Anexo 3. Plan Contingencia Depuración y Gestión de Lodos**

#### **INDICE**

- 1) Identificación de Procesos clave.
- 2) Identificación de Otros procesos no prioritarios.
- 3) Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención).
- 4) Recursos disponibles/necesarios y alternativas.



#### **1.- PROCESOS CLAVE:**

- a) Depuración de Aguas Residuales
  - Mantenimiento preventivo
  - Explotación
  - Mantenimiento correctivo
  - Laboratorio
  - Mantenimiento colectores y bombeos
- b) Gestión de lodos y residuos de cribado
  - Comunicación para la retirada tanto del fango cómo de los residuos de cribado

#### **2.- PROCESOS NO PRIORITARIOS:**

Planta de tratamiento de residuos de camiones de limpieza de saneamiento.



Actuaciones y mejoras en ejecución.

### **3.- MEDIDAS ORGANIZATIVAS PREVENTIVAS:**

#### **3.1.- Sobre REACTIVOS materias primas, y/o asimilables:**

##### **3.1.1.- Tareas BASICAS:**

- a).- Confirmar contactos de suministradores.
- b).- Revisar estado y garantía operativa de los distintos sistemas .
- c).- Establecer logística, para hacer pedidos de manera que mantengamos siempre:
  - Disponibilidad de RESERVA mínima de medio almacenaje.
  - Autonomía mínima de 1 mes.
- d).- Para Gasoil de GG.EE., mismo tratamiento que en c).

##### **3.1.2.- Tareas PRIORITARIAS:**

- a) Lo básico del Preventivo  $\leftrightarrow$  Explotación de Esenciales en Colectores+EDAR
- b) Gestión de averías.

#### **3.2.- Sobre PERSONAL propio:**

- a).- Dar Información y Formación
- b).- Disponer medios de prevención + desinfección.
- c).- Canales de comunicación: preferentemente vía JO's.
- d).- Segmentar "equipos independientes", minimizando posible contacto entre ellos.
- e).- Evitar reuniones
- f).- Plantas CERRADAS a accesos externos. Suministradores en exterior

Se realizarán dos equipos de Oficiales sin contacto entre ellos, y sujeto a modificaciones según vaya evolucionando:

Plantas con 6 Oficiales: Dos equipos de (3+3) + Encargado + Jefe Organización

Plantas con 5 Oficiales: Dos equipos de (3+2) + Encargado + Jefe Organización

Plantas con 3 Oficiales: Dos equipos de (2+1) + Encargado + Jefe Organización

Salvo situación EXTRAORDINARIA, no habrá solapes, ni podrá haber contacto entre ambos equipos, ni con el personal de otras Plantas (máxima estanqueidad), por lo que habrá que tener en cuenta los horarios de salida del turno de mañana y la entrada del turno de tarde. Vehículos independientes por grupo con film y desinfección diaria

De manera inmediata: pedir Jos Planes de Contingencia a los proveedores de productos químicos para asegurar su suministro.

#### **3.3.- Sobre ESCENARIOS:**

##### **3.3.1.- A partir del Escenario 3 (con 5 OF (3)+(2) ) (con 4 OF (2)+(2))**

- a. Ajustar las tareas al personal disponible.
- b. Limpieza vehículos.
- c. Intensificar las tareas de limpieza y desinfección en las instalaciones por OTM.



**3.3.2.- A partir del Escenario 4 falta un equipo en una instalación (con 3 OF (2)+(1) )**

- a. Trabajos fundamentales, durante turno de mañana.
- b. Dejar el turno de tarde, con sólo un integrante.
- c. Limpiezas vehículos
- d. Intensificar las tareas de limpieza y desinfección en las instalaciones por OTM.

**3.3.3.- A partir del Escenario 4. (como Día festivo = 1 OF)**

- a. Encargado en domicilio
- b. Teletrabajo del personal técnico que no esté recogido en el Escenario 2. , asistiendo sólo en caso de absoluta necesidad (eje: fines de semana, festivos).
- c. Cubrir necesidades básicas con personal de otras Cuencas.

**3.3.4.-Escenario 4 pero falta todo el personal de una planta** (Sin Of en planta) (caso de afección).

- a. Encargado en domicilio
- b. Cubrir necesidades básicas con personal de otras Cuencas.
- c. Organizar personal como día festivo
- d. Cubrir las bajas, con otro personal.

**4.- RECURSOS DISPONIBLES/NECESARIOS Y ALTERNATIVOS.**

- a. Humanos: los descritos en los apartados anteriores y los que puedan detraerse de otros Centros con capacidad y conocimiento necesarios.
- b. Materiales: cuanto proceda para el teletrabajo y control adecuado de los procesos desde casa.
- c. Disponer de EPI's adicionales.



## **Anexo 4. Plan Contingencia Laboratorio**

### **INDICE**

- 1) Identificación de Procesos clave.
- 2) Identificación de Otros procesos no prioritarios.
- 3) Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención).
- 4) Recursos disponibles/necesarios y alternativas.

#### **1. Identificación de Procesos clave.**

Recogida de muestras de las instalaciones, depósitos y puntos de red.  
Análisis de las muestras recogidas.  
Planificación de los muestreos necesarios.  
Comunicación datos al Ekuis y al personal de Gipuzkoako Urak.

#### **2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.**

Ensayos interlaboratorios internos.

#### **3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)**

##### A partir del Escenario 2

- o Limitar las actividades formativas en grupo.
- o Evitar actividades que faciliten el contacto innecesario.
- o Establecer grupos de trabajo que puedan funcionar independientemente.
- o Se establecerán tres grupos de trabajo, dos con horarios diferentes y dos espacios físicos independientes.

Limpiezas más exhaustivas de vestuarios, vehículos, superficies comunes, puertas de acceso de personal, sistemas de comunicación compartidos, teclados...

##### A partir del Escenario 3

- o Evitar actividades que faciliten el contacto innecesario.
- o Establecer grupos de trabajo que puedan funcionar independientemente.
- o Se establecerán tres grupos de trabajo, dos con horarios diferentes y dos espacios físicos independientes.
- o Establecer zonas de registro de entradas y salidas y entrega de muestras y materiales, para personas ajenas a la planta.

Limpiezas más exhaustivas de vestuarios, vehículos, superficies comunes, puertas de acceso de personal, sistemas de comunicación compartidos, teclados...

Acopio de EPI's y producto desinfectante.

##### A partir del Escenario 4.



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxa: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



- a. Teletrabajo de Encargada asistiendo sólo en caso de absoluta necesidad (eje: fines de semana, festivos) y reducir al máximo el contacto con los analistas.
- b. Desinfectar la instalación por OTM y desdoblarse el quipo existente en dos turnos.
- c. Reducción del número de muestras al mínimo imprescindible.
- d. contratar personal que haya realizado las tareas de Analista.
- e. Si no existiese personal suficiente se le solicitaría a otra mancomunidad que realizara los análisis mínimos.

#### **4. RECURSOS DISPONIBLES/NECESARIOS Y ALTERNATIVOS.**

- a. Humanos: los descritos en los apartados anteriores y los que puedan detraerse de otras áreas con la capacidad y conocimiento necesarios del puesto que vayan a cubrir.
- b. Materiales: los necesarios para el teletrabajo y control adecuado de los análisis desde casa.





## **Anexo 5. Plan Contingencia Lectores**

### **INDICE**

1. Identificación de Procesos clave.
2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.
3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)
4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.

### **1.- Identificación de Procesos clave.**

En el caso de los lectores, se identifican dos procesos clave, el de la toma de lecturas y el de la revisión de lecturas a petición de los usuarios. Analizando el hipotético escenario de un periodo, de duración limitada, en el cual se produjera una reducción de los recursos humanos disponibles por efecto del Covid-19, hay que destacar aquellos procesos que, por la inmediatez de la respuesta a situaciones concretas, pudieran llegar a ser críticos para la prestación del servicio, básicamente los siguientes:

#### a) Toma de lecturas para facturación:

Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

Toma de lecturas

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como las Responsable de Área de Facturación.
- Nivel operario, generalmente si necesario trabajo presencial:  
Oficiales lectores

#### b) Revisión de posibles lecturas erróneas post facturación:

Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

Revisión de la lectura por posible error humano

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como las Administrativas de oficina. En su caso, podrían ser apoyados por el departamento de Desarrollo de Infraestructuras.
- Nivel operario, generalmente si necesario trabajo presencial  
Oficiales lectores

### **2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.**

Existen otros procesos, que pueden ser aplazados como la recopilación de datos de los contadores, que pueden ser aplazados a medio plazo, aceptando un deterioro en la buena gestión del servicio, pero compatible con la prestación básica del mismo.

### **3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)**

En los primeros escenarios, el objetivo fundamental a perseguir con las medidas de carácter preventivo es tratar de aislar grupos de trabajadores que prestan un mismo servicio crítico para intentar evitar posibles contagios entre ellos, o en su caso el aislamiento decretado para evitar la posible extensión sucesiva la enfermedad.



Este aislamiento se puede concebir de la siguiente forma:

a) Evitar contactos entre personal de distintos Centros de Trabajo (Escenario 1)

La principal medida es tratar de eliminar aquellas acciones que suponga contacto entre personal de diferentes CT de la empresa:

Limitar acciones que supongan reunión de personas procedentes de diferentes centros:

- Formación.
- Reuniones (Revisión por la Dirección, etc.), o en su caso celebrarlas por videoconferencia o de forma no presencial.

b) Evitar contactos entre personal de distintos grupos: (Escenario 2)

Para ello la principal medida es tratar de evitar que existan solapes temporales de presencia conjunta de personal de ambos grupos, con medidas tales como:

- Adelantar/retrasar el horario de salida de cada grupo:
- Las novedades de los cambios de turno que pudieran darse se informarán de forma telefónica/correo electrónico, en vez de presencialmente.
- Desinfección del lugar de comida.
- Desinfección de útiles que pudieran ser compartidos por los diferentes grupos.

En caso de que los escenarios fueran agravándose en el futuro, cabría adoptar medidas más agresivas como:

- a) Reservar determinados recursos no afectados, decretando su no asistencia al CT, como sistemas de disponer de una reserva para un caso de bloqueo total.
- b) Decretar el teletrabajo para todos aquellos empleados para los que resulte posible.
- c) Establecer medidas de flexibilización de la jornada laboral.

#### **4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.**

En el peor escenario posible, se podría plantear emplear una plantilla reducida hasta su expresión mínima para considerar la alternativa de atender a los servicios críticos en estrictas condiciones de mínima intervención, esto es, atención únicamente a aquellas cuestiones que afectan de forma inminente el servicio, aceptando una degradación de sus condiciones, y solo en la consideración de atención a situaciones ordinarias.

En esta hipótesis no podrían leerse todos los contadores, cabría la posibilidad de hacer una estimación de las lecturas y solo leer los contadores de los usuarios que presenten una reclamación, incluso pedir la lectura real del contador al propio abonado.

Los recursos disponibles se han detallado en el primer apartado cuando se han detallado los procedimientos críticos:

- Personal Técnico: su labor podría ser asumida por los las Responsables de Área de Facturación, y por el personal del Call Center.
- Oficiales Lectores: para esta labor, se podría contar con todo el personal operario de la empresa, con independencia de la posición de su puesto en organigrama y de sus funciones.

Cabe indicar que, llegado el caso, podrían plantearse actuaciones de apoyo:

- Podría contarse con el apoyo de las empresas contratistas que pudieran suplir la falta de personal propio con el de las empresas proveedoras.
- Contratación por emergencia de nuevos servicios hasta la fecha desarrollados directamente por personal propio o externo que pueda estar afectado y no operativo.



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia  
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxe: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



Por último, en caso de llegar a un escenario de prestación del servicio de forma muy degradada, cabría pensar en el cambio de los procedimientos de trabajo, simplificándolos tanto cuanto resulte posible para hacer posible la presentación el servicio con los mínimos medios.





## **Anexo 8. Plan Contingencia Camión de Saneamiento y Basura**

### **1. Identificación de Procesos clave.**

#### a) Mantenimiento correctivo de redes de saneamiento

Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

Intervenciones de Redes de Saneamiento.

Diagnóstico y Limpieza (en la realización de tareas de apoyo a intervenciones).

Atención a atasco en acometidas en tiempo seco y en lluvias. Atención a atasco en red general, en tiempo seco y en lluvias. Atención a atascos de imbornal, en tiempo seco y en lluvias.

Otros.

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como los JOs. En su caso, podrían ser por personal del departamento de Desarrollo de Infraestructuras
- Nivel operativo, generalmente si necesario trabajo presencial  
Encargados y Choferes

### **2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.**

Existen otros procesos, que pudiendo ser aplazados en el corto plazo, requieren una atención que no pueden demorarse al medio o largo plazo, por las afecciones que ello tendría en la ciudadanía:

Limpieza ordinaria de redes de saneamiento e imbornales

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como los JOs. En su caso, podrían ser por personal del departamento de Desarrollo de Infraestructuras
- Nivel operativo, generalmente si necesario trabajo presencial  
Encargados y Choferes

Además de los anteriores, existen procesos que son necesarios para mantener un adecuado nivel de servicio, pero que pueden ser retrasados al medio plazo, aceptando un deterioro progresivo, pero compatible con la prestación básica del servicio:

Inspección de colectores de saneamiento, con el objeto de mejorar el conocimiento de la red y evaluar la planificación de actuaciones.

Realización de prolongaciones de red aplazables.

Otros

### **3. Medidas Organizativas de carácter preventivo(a partir del escenario 2)**

Se dispondrá de dos trabajadores por camión sacrificando el número de camiones en servicio para evitar el contacto con personal de otras zonas al realizar las tareas, El objetivo fundamental a perseguir con las medidas de carácter preventivo es tratar de aislar grupos de trabajadores que prestan un mismo servicio crítico para intentar evitar posibles contagios entre ellos, o en su caso el aislamiento decretado para evitar la posible extensión sucesiva la enfermedad.



#### **4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.**

a) En el peor escenario posible, se podría plantear que todo el personal estuviera en cuarentena, minimizar las tareas a realizar, considerar la alternativa de atender a los servicios críticos en estrictas condiciones de mínima intervención, esto es, atención únicamente a aquellas cuestiones que afectan de forma inminente el servicio, aceptando una degradación de sus condiciones, y solo en la consideración de atención a situaciones ordinarias.

En esta hipótesis no podrían atenderse, como habitualmente se hace, situaciones extraordinarias (lluvias intensas, episodios generalizados de avisos por problemas de inundaciones, etc.). No pudiendo ser atendidos todas aquellos avisos o peticiones que no resulten inaplazables.

b) Cabe indicar que, llegado el caso, podrían plantearse actuaciones de apoyo:

- Podría contarse con el apoyo de las empresas contratistas que pudieran suplir la falta de personal propio con el de las empresas proveedoras.
- Contratación por emergencia de nuevos servicios hasta la fecha desarrollados directamente por personal propio o externo que pueda estar afectado y no operativo.

c) Por último, en caso de llegar a un escenario de prestación del servicio de forma muy degradada, cabría pensar en el cambio de los procedimientos de trabajo, simplificándolos tanto cuanto resulte posible para hacer posible la presentación el servicio con los mínimos medios



## **Anexo 9. Plan Contingencia Atención al Público y Facturación**

### **INDICE**

1. Identificación de Procesos clave.
2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.
3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención).
4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.

#### **1. Identificación de Procesos clave.**

Se verifican una multiplicidad de procesos relacionados con el ciclo del agua y procesos accesorios del mismo. Analizando el hipotético escenario de un periodo, de duración limitada, en el cual se produjera una reducción de los recursos humanos disponibles por efecto del Covid-19, hay que destacar aquellos procesos pudieran llegar a ser críticos para la prestación del servicio, básicamente los siguientes:

##### a) Atención a los usuarios

Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

- Atención de roturas/fugas en red general.
- Atención de avisos por falta de presión/agua.
- Atención de avisos por mala calidad del agua
- Solicitud de altas y bajas del servicio.
- Reclamaciones por errores en las facturas
- Atención a filtraciones: en tiempo seco y en lluvias.
- Atención a atascos: en tiempo seco y en lluvias.
- Atención a Hundimientos, en tiempo seco y en lluvias.
- Atención a ruidos de tapas
- Atención a olores
- Atención a siniestros
- Otros

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como las Responsables de Área de Facturación. En su caso, podrían ser apoyados por el personal del departamento de Facturación.
- Nivel administrativo, generalmente si es necesario el trabajo presencial, pudiéndose en caso de necesidad limitar la atención presencial.  
Administrativas de Atención al Público.

##### b) Facturación

Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

- Integración de lecturas o en su caso estimación de las mismas
- Emisión de las facturas
- Otros

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función se identifican como las Responsables de Área de Facturación. En su caso, podrían ser apoyados por el personal del departamento de Facturación.

##### c) Apoyo a los encargados





Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

- Realización de los pedidos de compra
- Gestión de los partes de trabajo
- Otros

Niveles involucrados

- Nivel administrativo, generalmente si es necesario el trabajo presencial, pudiéndose en caso de necesidad limitar la atención presencial.  
Administrativas de Atención al Público.

## 2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.

No se han identificado otros procesos, que pudiendo ser aplazados en el corto plazo, requieren una atención que no pueden demorarse al medio o largo plazo, por las afecciones que ello tendría en la ciudadanía.

## 3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)

En los primeros escenarios, el objetivo fundamental a perseguir con las medidas de carácter preventivo es tratar de aislar grupos de trabajadores que prestan un mismo servicio crítico para intentar evitar posibles contagios entre ellos, o en su caso el aislamiento decretado para evitar la posible extensión sucesiva la enfermedad.

Este aislamiento se puede concebir de la siguiente forma:

### a) Evitar contactos entre personal de distintos Centros de Trabajo (Escenario 1)

La principal medida es tratar de eliminar aquellas acciones que suponga contacto entre personal de diferentes CT de la empresa:

- Limitar la movilidad geográfica (suspensión de traslados provisionales o definitivos, etc.)
- Limitar acciones que supongan reunión de personas procedentes de diferentes centros:
  - Formación.
  - Reuniones (Revisión por la Dirección, etc.), o en su caso celebrarlas por videoconferencia o de forma no presencial.

### b) Evitar contactos entre personal de distintos grupos: (Escenario 2)

Para ello la principal medida es tratar de evitar que existan solapes temporales de presencia conjunta de personal de ambos grupos, con medidas tales como:

- Adelantar/retrasar el horario de salida de cada grupo.
- Alternar el trabajo presencial en oficina para que no coincidan los 2 grupos.
- Las novedades de los cambios de turno que pudieran darse se informarán de forma telefónica/correo electrónico, en vez de presencialmente.
- Desinfección del lugar de comida.
- Desinfección de útiles que pudieran ser compartidos por los diferentes grupos.

En caso de que los escenarios fueran agravándose en el futuro, cabría adoptar medidas más agresivas como

- a) Reservar determinados recursos no afectados, decretando su no asistencia al CT, como sistemas de disponer de una reserva para un caso de bloqueo total.



- b) Decretar el teletrabajo para todos aquellos empleados para los que resulte posible.
- c) Establecer medidas de flexibilización de la jornada laboral.

#### **4. Recursos disponibles/necesarios y alternativos.**

- a) En el peor escenario posible, se podría plantear emplear una plantilla reducida hasta su expresión mínima para considerar la alternativa de atender a los servicios críticos en estrictas condiciones de mínima intervención, esto es, atención únicamente a aquellas cuestiones que afectan de forma inminente el servicio, aceptando una degradación de sus condiciones, y solo en la consideración de atención a situaciones ordinarias.
- b) Lo anterior podría suponer un cambio de las condiciones de trabajo del personal:
  - Cambios de centro de trabajo, sección o departamento en que el trabajador presta su función, así como el horario de trabajo.
- c) Los recursos disponibles se han detallado en el primer apartado cuando se han detallado los procedimientos críticos:
  - Personal Técnico: su labor podría ser asumida por el personal del Departamento de Facturación.
  - Personal Administrativo: su labor podría ser asumida por el personal del Departamento de Facturación.
- d) Cabe indicar que, llegado el caso, podrían plantearse actuaciones de apoyo:
  - Podría contarse con el apoyo de las empresas contratistas que pudieran suplir la falta de personal propio con el de las empresas proveedoras.
  - Contratación por emergencia de nuevos servicios hasta la fecha desarrollados directamente por personal propio o externo que pueda estar afectado y no operativo.
- e) Por último, en caso de llegar a un escenario de prestación del servicio de forma muy degradada, cabría pensar en el cambio de los procedimientos de trabajo, simplificándolos tanto cuanto resulte posible para hacer posible la presentación el servicio con los mínimos medios.



## **Anexo 10. Plan Contingencia Administración, Contabilidad y Finanzas**

### **INDICE**

1. Identificación de Procesos clave.
2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.
3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención).
4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.

### **1. Identificación de Procesos clave.**

Se verifican una multiplicidad de procesos relacionados con el ciclo del agua y procesos accesorios del mismo. Analizando el hipotético escenario de un periodo, de duración limitada, en el cual se produjera una reducción de los recursos humanos disponibles por efecto del Covid-19, hay que destacar aquellos procesos pudieran llegar a ser críticos para la prestación del servicio, básicamente los siguientes:

#### a) Contabilidad y Finanzas

Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

- Contabilización de facturas
- Conciliación bancaria
- Gestión de pagos
- Envío de información diaria al SII
- Liquidación y pago de impuestos
- Previsiones de Ingresos, Gastos, Tesorería y PyG
- Otros

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función son los integrantes del Departamento de Administración y Contabilidad.

#### b) Administración

Actuaciones críticas de ejecución no aplazable:

- Gestiones de RRHH (altas, bajas, ITs, pluses, realización de nóminas, etc.)
- Gestión de la flota de vehículos
- Otros

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función son los integrantes del Departamento de Administración y Contabilidad.

### **2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.**

No se han identificado otros procesos, que pudiendo ser aplazados en el corto plazo, requieren una atención que no pueden demorarse al medio o largo plazo, por las afecciones que ello tendría en la ciudadanía.

### **3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)**

En los primeros escenarios, el objetivo fundamental a perseguir con las medidas de carácter preventivo es tratar de aislar grupos de trabajadores que prestan un mismo servicio crítico para intentar evitar posibles



contagios entre ellos, o en su caso el aislamiento decretado para evitar la posible extensión sucesiva la enfermedad.

Este aislamiento se puede concebir de la siguiente forma:

a) Evitar contactos entre personal de distintos Centros de Trabajo (Escenario 1)

La principal medida es tratar de eliminar aquellas acciones que suponga contacto entre personal de diferentes CT de la empresa:

- Limitar la movilidad geográfica (suspensión de traslados provisionales o definitivos, etc.)
- Limitar acciones que supongan reunión de personas procedentes de diferentes centros:
  - Formación.
  - Reuniones (Revisión por la Dirección, etc.), o en su caso celebrarlas por videoconferencia o de forma no presencial.

b) Evitar contactos entre personal de distintos grupos: (Escenario 2)

Para ello la principal medida es tratar de evitar que existan solapes temporales de presencia conjunta de personal de ambos grupos, con medidas tales como:

- Adelantar/retrasar el horario de salida de cada grupo
- Alternar el trabajo presencial en oficina para que no coincidan los 2 grupos
- Las novedades de los cambios de turno que pudieran darse se informarán de forma telefónica/correo electrónico, en vez de presencialmente.
- Desinfección del lugar de comida.
- Desinfección de útiles que pudieran ser compartidos por los diferentes grupos.

En caso de que los escenarios fueran agravándose en el futuro, cabría adoptar medidas más agresivas como:

- a) Reservar determinados recursos no afectados, decretando su no asistencia al CT, como sistemas de disponer de una reserva para un caso de bloqueo total.
- b) Decretar el teletrabajo para todos aquellos empleados para los que resulte posible.
- e) Establecer medidas de flexibilización de la jornada laboral.

#### **4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.**

a) En el peor escenario posible, se podría plantear emplear una plantilla reducida hasta su expresión mínima para considerar la alternativa de atender a los servicios críticos en estrictas condiciones de mínima intervención, esto es, atención únicamente a aquellas cuestiones que afectan de forma inminente el servicio, aceptando una degradación de sus condiciones, y solo en la consideración de atención a situaciones ordinarias.

b) Lo anterior podría suponer un cambio de las condiciones de trabajo del personal:

- Cambios de centro de trabajo, sección o departamento en que el trabajador presta su función, así como el horario de trabajo.

c) Los recursos disponibles se han detallado en el primer apartado cuando se han detallado los procedimientos críticos:

- Personal Técnico: El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función son las integrantes del Departamento de Administración y Contabilidad, eventualmente, parte de su trabajo, podría ser asumido por personal de Atención al Público o del Departamento de Facturación.

d) Cabe indicar que, llegado el caso, podrían plantearse actuaciones de apoyo:





Gipuzkoako Ur Kontsurtzioa  
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina  
Portuetxe, 16 - 1. solairua  
20018 Donostia

Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxe: 943 69 70 50  
www.gipuzkoakour.com



- Podría contarse con el apoyo de las empresas contratistas que pudieran suplir la falta de personal propio con el de las empresas proveedoras.
- Contratación por emergencia de nuevos servicios hasta la fecha desarrollados directamente por personal propio o externo que pueda estar afectado y no operativo.

e) Por último, en caso de llegar a un escenario de prestación del servicio de forma muy degradada, cabría pensar en el cambio de los procedimientos de trabajo, simplificándolos tanto cuanto resulte posible para hacer posible la presentación el servicio con los mínimos medios



## **Anexo 11. Plan Contingencia Gestión de Sistemas de Información e Infraestructuras TIC**

### **INDICE**

1. Identificación de Procesos clave.
2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.
3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención).
4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.

### **1. Identificación de Procesos clave.**

Se verifican una multiplicidad de procesos relacionados con el ciclo del agua y procesos accesorios del mismo. Analizando el hipotético escenario de un periodo, de duración limitada, en el cual se produjera una reducción de los recursos humanos disponibles por efecto del Covid-19, hay que destacar aquellos servicios y/o programas que pudieran llegar a ser críticos para la prestación del servicio, básicamente los siguientes:

Contabilidad y Finanzas: Spyro, ElkCash, DIFs, Izaro, Lankideak, SII, etc.

Facturación y Atención a Abonados: SIA, VSM, etc

Explotación: Coswin, CCV, Intouch, informes, etc.

Laboratorio y Vertidos: Sarelims, DigitallLabs, Isurkunak, etc.

Obras: Programa de Obras, Autocad, etc.

GIS

Telefonía móvil

Internet

Gestión de copias de seguridad

Seguridad de la información:

- Monitorización y gestión de ciber-incidentes (intervención física ocasional)
- Gestión de vulnerabilidades de alto impacto (críticas)
- Coordinación con las autoridades nacionales en materia de ciber-seguridad (cumplimiento legal)
- Gestión de autorizaciones y privilegios (acceso a recursos,) para dar soporte a los puestos críticos que trabajen en remoto.

Se considerará asimismo crítica toda aquella infraestructura física o lógica que sean elementos de configuración de un servicio o aplicación considerada crítica (Servidores, Instancias de bases de datos, entornos de red, etc.

Otros

Niveles involucrados

- Nivel técnico, generalmente no es necesario el trabajo presencial, aunque sí en ocasiones. El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función son los integrantes del Departamento de Informática y Telecomunicaciones.

Aquellas intervenciones que requieren una atención presencial serían las siguientes:

- El mantenimiento correctivo físico de infraestructura hardware
- La atención tecnológica al usuario
- La respuesta a ciber-incidentes que requieran presencia física (ocasional)

### **2. Identificación de Otros procesos no prioritarios.**





Mantenimiento correctivo y Soporte de los sistemas de información no críticos: Procedimiento para la Gestión de Proyectos de Sistemas de Información y Comunicación.

### **3. Medidas Organizativas de carácter preventivo (adicionales a las señaladas por Prevención)**

Como norma general todos los técnicos intervienen en alguno de los procesos críticos anteriormente indicados.

La actividad puede hacerse en remoto con un retén en las oficinas para actuaciones que requieren presencia física o acceso a los equipos sobre los que actuar.

En principio con dos técnicos in situ debería ser suficiente para cubrir el servicio con garantías.

En los primeros escenarios, el objetivo fundamental a perseguir con las medidas de carácter preventivo es tratar de aislar grupos de trabajadores que prestan un mismo servicio crítico para intentar evitar posibles contagios entre ellos, o en su caso el aislamiento decretado para evitar la posible extensión sucesiva la enfermedad.

Este aislamiento se puede concebir de la siguiente forma:

#### a) Evitar contactos entre personal de distintos Centros de Trabajo (Escenario 1)

La principal medida es tratar de eliminar aquellas acciones que suponga contacto entre personal de diferentes CT de la empresa:

- Limitar la movilidad geográfica (suspensión de traslados provisionales o definitivos, etc.)
- Limitar acciones que supongan reunión de personas procedentes de diferentes centros:
  - Formación.
  - Reuniones (Revisión por la Dirección, etc.), o en su caso celebrarlas por videoconferencia o de forma no presencial.

#### b) Evitar contactos entre personal de distintos grupos: (Escenario 2)

Para ello la principal medida es tratar de evitar que existan solapes temporales de presencia conjunta de personal de ambos grupos, con medidas tales como:

- Adelantar/retrasar el horario de salida de cada grupo
- Alternar el trabajo presencial en oficina para que no coincidan los 2 grupos
- Las novedades de los cambios de turno que pudieran darse se informarán de forma telefónica/correo electrónico, en vez de presencialmente.
- Desinfección del lugar de comida.
- Desinfección de útiles que pudieran ser compartidos por los diferentes grupos.

En caso de que los escenarios fueran agravándose en el futuro, cabría adoptar medidas más agresivas como

- a) Reservar determinados recursos no afectados, decretando su no asistencia al CT, como sistemas de disponer de una reserva para un caso de bloqueo total.
- b) Decretar el teletrabajo para todos aquellos empleados para los que resulte posible.
- e) Establecer medidas de flexibilización de la jornada laboral.

### **4. Recursos disponibles/necesarios y alternativas.**





- a) En el peor escenario posible, se podría plantear emplear una plantilla reducida hasta su expresión mínima para considerar la alternativa de atender a los servicios críticos en estrictas condiciones de mínima intervención, esto es, atención únicamente a aquellas cuestiones que afectan de forma inminente el servicio, aceptando una degradación de sus condiciones, y solo en la consideración de atención a situaciones ordinarias.
- b) Lo anterior podría suponer un cambio de las condiciones de trabajo del personal:
- Cambios de centro de trabajo, sección o departamento en que el trabajador presta su función, así como el horario de trabajo.
- c) Los recursos disponibles se han detallado en el primer apartado cuando se han detallado los procedimientos críticos:
- Personal Técnico: El grupo de trabajadores que pueden desarrollar esta función son los integrantes del Departamento de Administración y Contabilidad, eventualmente, parte de su trabajo, podría ser asumido por personal de Atención al Público o del Departamento de Facturación.
- d) Cabe indicar que, llegado el caso, podrían plantearse actuaciones de apoyo:
- Podría contarse con el apoyo de las empresas contratistas que pudieran suplir la falta de personal propio con el de las empresas proveedoras.
  - Contratación por emergencia de nuevos servicios hasta la fecha desarrollados directamente por personal propio o externo que pueda estar afectado y no operativo.
- e) Por último, en caso de llegar a un escenario de prestación del servicio de forma muy degradada, cabría pensar en el cambio de los procedimientos de trabajo, simplificándolos tanto cuanto resulte posible para hacer posible la presentación del servicio con los mínimos medios.